

Términos y Condiciones de Garantía
Crearte Soluciones S.A.S.

VIGILADO Supervigilancia R.3945 del 25 Jun 2012

Apreciado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber adquirido alguno de nuestros productos o servicios; nuestro deseo es que Usted esté satisfecho con su compra; en caso de que el equipo amerite algún servicio por mal funcionamiento durante el período de garantía, por favor contáctenos. A continuación los detalles inherente a la ejecución de la garantía.

Los productos comercializados por CREARTE SOLUCIONES SAS, están amparados por una garantía contra defectos de fabricación y funcionamiento, durante el periodo de un (1) año contado a partir de la fecha de la respectiva factura (salvo en aquellos productos en los que el cliente haya adquirido un paquete adicional de garantía extendida por un lapso superior).

En caso de presentarse algún inconveniente técnico o deficiencias de fabricación, de calidad de sus materiales, partes, piezas y componentes, que el producto experimente fallas que lo hagan no apto para su uso normal, éste será reparado o reemplazado, según sea el caso, sin costo alguno por nuestro Servicio Técnico Autorizado, que responderá por el correcto funcionamiento de su equipo.

La Garantía se hará efectiva solo en la oficina principal. Todo reclamo de Garantía es personal e intransferible. La violación o manipulación de los sellos de seguridad de cualquiera de nuestros equipos implica el término inmediato de la garantía.

PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

El plazo de respuesta para realizar la verificación de un problema vinculado a la garantía que ofrece nuestra empresa es de 5 días hábiles, dependiendo de esta verificación se procederá a la resolución del problema en los 5 días hábiles siguientes, salvo que la complejidad del caso y/o disponibilidad del stock para el reemplazo no lo permitan.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

El Cliente libera a CREARTE SOLUCIONES SAS de toda responsabilidad por eventual pérdida de información, en particular de discos duros. No realizamos respaldos de información, es deber exclusivo del cliente respaldar su información, siempre y cuando lo requiera o lo considere conveniente.

Se excluye de la Garantía de los Productos lo siguiente :

1. Uso inadecuado del Producto, contrario a lo indicado en el Manual de Usuario.
2. El retiro, ruptura y/o alteración del SELLO DE GARANTIA.
3. Una vez que se repare el producto o se proceda con un cambio, los gastos de re-instalación de aplicaciones y software (si fuese necesario reinstalar), no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto son entera responsabilidad del cliente.
4. La garantía no será válida si el cliente no presenta la factura de compra original.
5. La garantía no será válida cuando la factura de compra de los equipos presente borrones, enmendaduras o manipulación de la información.
6. La garantía no será válida si el periodo de garantía ha expirado.
7. La garantía no será válida si el producto presenta el número de serie alterado o removido.
8. La garantía no será válida si el producto presenta cualquier modificación interna o externa.
9. La garantía no será válida si el productos presenta daños causados por fuentes externas como pintura, arena, tierra, polvo, residuos de comida, filtración de y/o huellas de líquidos extraños, evidencia de humedad en

Cr. 14A No. 101-11 Ofc. 601-D3 Bogota - Colombia
Phone: +57.1.218.0367
e-mail:vemtas@creartesoluciones.com



el interior o exterior, daños cosméticos en general, rayado, fisuras dentro y/o fuera del producto.

10. Si los productos presentan daños causados por la instalación, reparación y/o manipulación por centros de servicio o personas no autorizados por CREARTE SOLUCIONES SAS.

11. La garantía no será válida si los productos que presenten daño causado por transporte inadecuado, accidentes o siniestros como fuego, variación de voltaje, vandalismo, agua, arena, insectos, animales u otros elementos extraños en su interior, humedad por brisa marina, ambientes con exceso de calor o frío, desastres naturales como terremotos, inundaciones, etc.

12. La garantía no será válida por el desgaste o deterioro por el uso normal del producto en aquellas partes plásticas cosméticas o metálicas que actúen como carcasa del producto, por ejemplo chassis o exterior de cámaras y demás partes que puedan presentar deterioro o desgaste por el uso normal del producto.

13. CREARTE SOLUCIONES SAS, no se hace responsable por el daño o pérdida de cualquier programa, información o disco removible que sea utilizado en el producto. Así mismo no se hace responsable de la recuperación de la información o reinstalación de los programas que hubiesen estado instalados en el equipo antes de ejecutar la garantía. El usuario final es responsable de tener una copia de seguridad (backup) de su información y la restauración del mismo ante una posible falla.

14. CREARTE SOLUCIONES SAS no se hace responsable ante la posible falla del equipo debido al uso de accesorios no originales.

15. Por tratarse de un producto con componentes importados, de no contar con los repuestos necesarios, el tiempo de reparación podría extenderse en el plazo necesario para la importación de los mismos, de acuerdo a las normas aduaneras vigentes.

16. La garantía no cubre daños producidos por transporte de terceros.

17. Productos aplastados, rayados, golpeados, abollados o rajados por dentro o por fuera.

18. Desperfectos causados por fallas de unidades transformadoras y generadoras colocadas en forma externa en el producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas conjuntamente con el producto por CREARTE SOLUCIONES SAS

19. Los gastos por mantenimiento preventivo limpieza, ajuste, lubricación, alineamiento o regulación, excepto cuando estos hayan sido contratados con CREARTE SOLUCIONES SAS

20. CREARTE SOLUCIONES SAS, no se hace responsable por problemas de transmisión por Internet. El ancho de banda lo administra y determina cada proveedor de Internet ISP local de cada región o país.

21. CREARTE SOLUCIONES SAS, no se hace responsable por problemas de transmisión o recepción originados por o como resultado de factores externos como ruidos RFI o EMI.24.

22. La garantía cesa si existe incumplimiento de las instrucciones del fabricante para la instalación, operación o mantenimiento del producto, según manuales.

23. Cualquier problema o defecto no cubierto por la Garantía original y por escrito del fabricante.

24. Deficiencias ocasionadas por disturbios eléctricos, electrostática, sobretensiones, descargas, distorsiones, interrupciones del circuito de alimentación eléctrica, rayos, deficiencias en la instalación eléctrica, ruidos generados por línea telefónica, cercos eléctricos, señales de CATV, conexiones indebidas, accidentes, caídas, impacto.

25. De igual manera, pérdida o daño por hechos de guerra, invasión, actos de enemigo, hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación, decomiso u otras decisiones legítimas de la autoridad o de la quien se la arrogue.

26. Bajo ninguna circunstancia la cobertura se hará extensiva a pérdidas materiales o de información, daños a personas, a la propiedad causada sea en forma directa, como resultado del uso abusivo o de la inhabilidad al usar el producto o la imposibilidad del uso del mismo o causado de forma indirecta por un caso fortuito.

27. Desperfectos resultantes de manejo indebido por parte del usuario, configuración errónea, virus,

Cr. 14A No. 101-11 Ofc. 601-D3 Bogota - Colombia
Phone: +57.1.218.0367
e-mail:vemtas@creartesoluciones.com



manipulación no especializada del producto.

28. La garantía no será válida en equipos que tengan el terminal de tierra cortado.

29. En caso de cámaras que estén con conector de fuente, de red, vídeo o audio cortado, roto o quebrado.

30. La garantía no será válida en caso de que el cliente no cuente con certificación RETIE, NTC2050, RETILAP.

31 La garantía no será válida en caso de no contar con sistema de protección eléctrica, tal como UPS o sistema regulado de electricidad para la posterior instalación de equipos de CREARTE SOLUCIONES SAS.

32. La garantía no será válida en caso de haber adquirido una cámara sin fuente.

33. Equipos que estén quemados, cruzados, componentes internos explotados y huellas de quemadura en placa de circuito; causas que han sido ocasionadas por agentes externos a su operatividad.

CONDICIONES SOBRE LOS DISCOS DUROS PARA LOS GRABADORES DIGITALES, SERVIDORES Y EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO

Para mantener la garantía de cualquier equipo DVR, NVR, SERVIDOR de procesamiento o equipo de ALMACENAMIENTO adquirido en nuestra empresa,el disco duro debe ser colocado en alguno de nuestros locales por nuestro personal. El disco podrá ser adquirido en CREARTE SOLUCIONES SAS y se realizará una verificación del funcionamiento del disco duro para luego colocar el sticker de garantía respectivo.

CONDICIONES DE POST VENTA PARA MODIFICAR LA CANTIDAD O CAMBIAR DISCOS DUROS EN GRABADORES DIGITALES

El servicio de adicionar mayor cantidad de discos duros (se tendrá que verificar si el equipo cumple los requisitos para ampliación previamente) o cambio de discos duros existentes en un equipo comprado anteriormente será gratuito únicamente si los discos nuevos son adquiridos en la empresa, de lo contrario tendrá un costo que se informará al momento de cotizar el trabajo. Este trabajo únicamente podrá ser realizado en la oficina principal de CREARTE SOLUCIONES y el servicio en ambos casos incluirá la colocación de los discos y una limpieza interior y exterior del equipo. Ingresará de manera regular como un servicio técnico siendo indispensable contar con el documento de compra del equipo.

CONDICIONES DE GARANTÍA SOBRE VENTA DE SERVICIOS CREARTE SOLUCIONES SAS

En el caso de garantía de servicios prestados por CREARTE SOLUCIONES SAS, caso reparaciones o ampliación de cableados, de revisiones y ajustes de redes de datos y de servicios de comunicaciones en general o revisión de equipos que no fueron fabricados y/o comercializados por nuestra empresa, tendrán una duración de 3 meses contados a partir de la finalización del trabajo realizado. La garantía será válida siempre y cuando el cliente no haya intervenido los equipos a los cuales se les realizó algún servicio objeto de esta garantía; en caso de que el cliente haya alterado las configuraciones iniciales la garantía por servicios expirará inmediatamente. Tampoco será válida si la vida útil del equipo involucrado en el servicio haya llegado a su culminación.

Parágrafo: En caso de que el cliente cuente con un contrato de mantenimiento, los términos de servicios obedecerán el contrato de mantenimiento respectivo.

Para todos los servicios de redes o equipos de cómputo o cámaras, para mayor agilidad recomendamos a nuestros clientes contar con alguna solución de acceso remoto, de esta manera el personal de CREARTE SOLUCIONES SAS puede colaborar al cliente con mejor tiempo de respuesta de forma remota.

Cr. 14A No. 101-11 Ofc. 601-D3 Bogota - Colombia
Phone: +57.1.218.0367
e-mail:vemtas@creartesoluciones.com

VIGILADO Supervigilancia R.3945 del 25 Jun 2012



CONDICIONES SOBRE EL INGRESO DE PRODUCTOS A SERVICIO TÉCNICO

1. Para ingresar un producto que está dentro de la fecha de Garantía es necesario que el sello del equipo se encuentre intacto y se adjunte la factura de compra para su recepción.

2. Todas los servicios técnicos por garantías, mantenimientos, revisión y diagnostico se centralizan en la oficina principal de Crearte Soluciones.

3. Los costos por revisión y o diagnostico de cualquier producto sin garantía serán informados según el caso.

4. Toda reparación tendrá una garantía de reparación sobre los repuestos o etapas cambiadas de 3 meses contados desde la fecha de salida del Servicio Técnico y por la misma falla.

5. Si dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles después de ser efectuada la reparación el producto no es retirado, el valor de reparación será reajustado si es que los precios hubieren cambiado.

6. Los productos que permanezcan por más de 25 días hábiles después de cumplido el plazo máximo de la reparación o contados desde el momento en que se termine la reparación si el plazo fuere mayor, tendrán un cobro por almacenaje.

8. Se entenderán por abandonados todos los productos que sean entregados para reparación cuando no sean retirados en el plazo de 6 meses contados desde la fecha de ingreso del producto en Servicio Técnico.

9. Cuando no se encuentre en período de garantía y los productos queden en calidad de irreparables, tendrán un cargo por las horas hombre aplicables al diagnóstico que puede ser igualada al costo de revisión y/o diagnostico.

10. El cliente acepta que todo producto que sea ingresado a Servicio Técnico tales como DVR y NVR podrán ser formateados sus Discos Duros, si la revisión técnica da consecuencia este caso se avisará al cliente. Se volverá a los valores de fábrica.

11. Es de conocimiento del cliente que si desea efectuar un respaldo de la información lo tendrá que realizar el mismo cliente, ya que el Servicio Técnico no se hace responsable por la pérdida de información contenida dentro de dispositivos de almacenamiento durante el proceso de reparación.

12. Cualquier cotización de servicio técnico que no sea aceptada por el cliente tendrá un costo de revisión por concepto de mano de obra.

13. Cumplidos los 25 días hábiles después de realizado un presupuesto este costo aumentará por concepto de mano de obra, administración y almacenaje.

14. Los despachos de productos se harán con cargo al cliente y por empresa de transporte que él indique.

15. Los valores por revisión, cotización o reparación deberán ser cancelados en efectivo o cheque al día en el momento de retirar el producto.

16. Para retirar un equipo del Servicio Técnico deberá presentar la Guía de Ingreso entregada en el momento de recepción del producto.

17. Si el cliente extravía la guía de ingreso de servicio técnico deberá enviarnos una Carta Poder con el logo de su Empresa autorizándonos la entrega a la persona correspondiente y tendrá que adjuntar certificado de cámara de comercio o copia de la cédula de ciudadanía.

19. Los mantenimientos preventivos realizados por limpieza técnica y/o Softreset, hard reset no tienen garantía en lo sucesivo por no haber cambio de repuesto.

20. Los mantenimientos correctivos donde se realice un cambio de repuesto la garantía de servicio técnico es de 3 meses por repuesto cambiado y por la misma falla.

21. Los mantenimientos correctivos donde se determine que no es viable la reparación de equipos descontinuados (equipo fuera de línea de producción). Tendrán un cargo por las horas hombre aplicables al diagnóstico que puede ser igualada al costo de revisión y/o diagnostico.

22. Si es requerido el desplazamiento hasta las instalaciones del cliente para la revisión del equipo. Tendrán un cargo por las horas hombre aplicables al diagnóstico que puede ser igualada al costo de revisión y/o diagnostico.

Cr. 14A No. 101-11 Ofc. 601-D3 Bogota - Colombia
Phone: +57.1.218.0367
e-mail:vemtas@creartesoluciones.com